

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อต่อ ไปนี้ผู้ศึกษาได้นำเสนอสรุปการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 362 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 279 คน รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 83 คน จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 152 คน รองลงมา คือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 98 คน

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย คือ ด้านกระบวนการการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ที่มีเพศและการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า

3.1 ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมและรายด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี เรียงลำดับจากความถี่มาก ไปน้อย ดังนี้ ควรแสดงขั้นตอนในการติดต่อให้เห็นอย่างชัดเจน ควรปรับลดเวลาในการให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มความเอาใจใส่และการให้คำแนะนำกับผู้รับบริการ ควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับประชาชนที่มารับบริการ ควรจัดให้มีที่พักสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ควรปรับปรุงบริเวณที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ ควรจัดให้มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการมากขึ้น และควรมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการติดต่อให้เพียงพอ

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เนื่องจาก ด้านกระบวนการการให้บริการ ศึกษาพบว่า การจัดคิวให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ยังไม่ชัดเจน เพราะมีการให้บริการคิวจดทะเบียนล่วงหน้า ซึ่งผู้รับบริการ ได้แจ้งความประสงค์ไว้ล่วงหน้าก่อน อาจทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อนว่าไม่มีการจัดลำดับคิวก่อน-หลัง โดยต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างทั่วถึง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เนื่องจากยังขาดอัตรากำลังอยู่ โดยไม่เพียงพอต่อการมาขอรับบริการของประชาชนผู้มาติดต่อซึ่งมีจำนวนมาก จึงทำให้ไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะเรื่องการทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินซึ่งมีข้อกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการไม่เข้าใจในข้อกฎหมายต่างๆ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาพบว่า ภาระงานในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดินเป็นการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐในการออกหนังสือแสดงสิทธิและ

ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์โดยส่วนใหญ่เป็นงานบริการประชาชน จึงทำให้มีประชาชนที่มาติดต่อรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรีเป็นจำนวนมาก ประกอบกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากกรมที่ดินมีจำกัด ส่งผลให้ตอบสนองการให้บริการอย่างไม่เต็มที่ และในบางครั้งยังส่งผลให้อาคาร สถานที่ในการให้บริการคับแคบ ไม่สะดวกต่อการให้บริการ อาทิ สถานที่ ที่จอดรถ ประกอบกับนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินนั้น แต่ละประเภทและแต่ละขั้นตอนของการบริการที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจึงต้องอาศัยเอกสารและต้องใช้เวลาในการตรวจสอบความถูกต้อง ดังนั้นควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการสำหรับประชาชนผู้มาขอรับบริการ และมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานที่ดิน ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ยังไม่มีการจัดการให้มีเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ เตรียมไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งทำให้ผู้บริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอนการขอรับบริการ ซึ่งสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรีขาดการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ดิน เช่น การจัดทำแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ คู่มือการติดต่อกานแจกอพรี หรือการติดป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ค่าธรรมเนียม ระยะเวลาโดยประมาณ ในการการติดต่อกานแต่ละประเภทซึ่งรวมเวลารอรับบริการด้วย ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับกรอบความคิดของศิริพร ต้นดิษฐวินัย (2538 : 5-8) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านผู้ให้บริการ ประกอบการบริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ส่วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ ในด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้ ในด้านสถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้าที่มีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Gilmer. (1966) Cooper. (1958) and Bernard. (1966 ;) (อ้างถึงใน ชาตรี คงรอด. 2538 : 61) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า แสง เสียง ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน เหล่านี้มีส่วนช่วยให้เกิดความพึง

พอใจมากน้อยต่างกัน ส่วนอุเปอร์ ได้กล่าวถึง สภาพการทำงาน สถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจและเบอร์นาร์ด กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในสำนักงาน และวัสดุสิ่งของต่างๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากรเป็นสิ่งกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจได้สอดคล้องกับ ประจักษ์ รุ่งเรือง (2553 : 50-53) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ เทิดศักดิ์ สารัญพงษ์ (2555 : 81-82) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา

2.1 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ที่มารับบริการแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากในทางกายภาพเพศชายมีความอดทนมากกว่าเพศหญิง และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในด้านต่างๆ แตกต่างกันไปประกอบกับลักษณะของเพศหญิงอาจพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบในด้านต่างๆ มากกว่าเพศชาย ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงอาจทำให้เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ชาตรี ปันติ (2546 : 21) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ซึ่งจะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด อย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก เมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ หรือได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย สอดคล้องกับ อภิรดี จัน โทริ (2553 : 72-73) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบล

โลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับ สอดคล้องกับ จำเอกเทพพิทักษ์ สุนทร
 รส (2552 : 63-65) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การ
 บริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึง
 พอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัด
 กาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

2.2 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ที่มารับบริการแตกต่างกัน จำแนกตามระดับ
 การศึกษา ผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้านกระบวนการการ ให้บริการ พบว่าประชาชนที่มีการศึกษา
 ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่ากับระดับอนุปริญาตรี/ปวส.หรือเทียบเท่า และระดับปริญญาตรี
 ขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกัน การศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ากับระดับปริญญา
 ตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกัน การศึกษาระดับอนุปริญาตและปวส.หรือเทียบเท่า กับ
 การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05
 ส่วนการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า กับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความ
 พึงพอใจไม่แตกต่างกัน การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ากับการศึกษาระดับอนุปริญาตรี
 และปวส.หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นการที่ผู้มารับบริการมีคุณวุฒิที่
 แตกต่างกันทำให้มีวิธีมุมมองที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับกรอบความคิดของศิริพร ต้นดีพลวินัย
 (2538 : 5-8) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านกระบวนการบริการ
 กล่าวว่าการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการ
 สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การ
 ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมี
 คุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม
 หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-
 โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ สอดคล้องกับอนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ
 (2548 : 173) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการ
 บริการทุกคนควรที่จะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้อย่างถึ
 ถ้วน อันซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่
 ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการบุคคล ย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ
 (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าจากผู้อื่น หรือแม้แต่ข้อมูล
 ที่ได้จากรูกรักบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควร ได้รับจากการ

บริการและจะมีอิทธิพลต่อผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ(Performance) หากการบริการ ได้เป็นไปตามที่คาดหวังแล้วทำให้เกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการแต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังแล้ว จะเกิดเป็นการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) และสามารถที่จะเกิดเป็นความไม่พึงพอใจในการบริการนั้นๆ ได้และสอดคล้องกับ พึงใจ ศรีเดช (2553 : 74-75) ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท ระหว่างการศึกษา 5 ระดับ คือประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างกันคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อด้านต่างๆ การศึกษาระดับปวช./ปวส.มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้น้ำประปาในการศึกษาระดับปริญญาตรี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี ผู้ศึกษาได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการการให้บริการ ควรปรับลดระยะเวลาในการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน และให้มีการประชาสัมพันธ์แจ้งการติดต่อราชการว่ามีขั้นตอนกระบวนการเบื้องต้นอย่างไรบ้าง ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ ควรจัดให้มีเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น เพราะผู้มารับบริการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นและ

ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ โดยมีเอกสารแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการติดต่อให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้มารับบริการซึ่งสามารถช่วยลดข้อสงสัยเบื้องต้นต่างๆ แก่ผู้มาขอรับบริการ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการศึกษาในคราวต่อไป

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานที่ดิน

จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการบริการและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี ด้านต่างๆ

2.2 ควรศึกษาหาวิธีการทำหรือปัจจัยที่ทำให้ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY